

**Norma ISO 9001: Gestión de la Calidad**

**Norma ISO 14001: Gestión Ambiental**

**Norma ISO 45001: Seguridad y Salud en el Trabajo**

## ¿En qué consiste la Visión hacia los Clientes?

Hasta hace unos años, el cliente no se hacía escuchar en las empresas, siendo estas quienes decidían los bienes o servicios que debían comercializar. A partir de diversos cambios producidos, el cliente ha pasado a ser el “dueño y señor” a quien debemos satisfacer. De esta manera, las empresas **deben tener una Visión hacia los Clientes** para mantenerlos como tal.

Uno de los puntos más importantes para el éxito de una empresa en este contexto competitivo en que se debe manejar es lo que denominamos **“Visión Horizontal de una organización”**. Esta se basa en que **cada uno de los sectores de la empresa tenga en cuenta las necesidades del resto de las personas que integran la misma**, es decir de los propios compañeros de trabajo que continuarán con la tarea una vez que usted haya terminado.

## ¿En qué consiste la CALIDAD?

De esta manera, llegamos a un concepto muy importante para los que estamos en una empresa que pretende tener al cliente como centro de toda nuestra labor. Se trata del concepto de CALIDAD. Podemos decir que CALIDAD es:

***La medida de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los Clientes.***

Podemos agregar, según lo definido por la norma ISO, que una organización orientada a la calidad promueve una cultura tal que genera comportamientos, actitudes y tareas que son las que permiten el cumplimiento de esas necesidades y expectativas, no solo de los Clientes sino también de todas las partes que se relacionen con la empresa, incluyendo al mismo personal.

## ¿Qué lugar ocupan las Personas en un proceso de Calidad?

Para que todo lo anteriormente dicho sea realidad, es necesario que cada integrante de la empresa se INTEGRE al trabajo que realiza, pensando que:

- Cada uno es dueño de su propio proceso, responsable de su propia tarea*
- Nadie conoce la tarea mejor que nosotros mismos*
- Integrarse significa hacer que todos asumamos la responsabilidad por la tarea/proceso que conducimos*

Esta necesidad de integración con la tarea nos obliga cada vez más a DESARROLLARNOS en lo que hacemos, a capacitarnos permanentemente, ya que:

- Todos tenemos capacidades que nos permiten hacer bien nuestra tarea*
- Todos queremos aprender, ya que esta es una condición natural de todos nosotros, aprovechando las oportunidades de crecimiento.*

## ¿En qué consiste la Mejora Continua?

Lo arriba planteado nos lleva a incorporar una cultura en nuestras actividades de todos los días, que tiene que ver con lo que llamamos MEJORA CONTINUA.

- *Mejorar es una tendencia natural en el hombre*
- *Nos sentimos bien y aún mejor cuando hacemos algo bien y mejorado*
- *La correcta actitud es, por lo tanto, la búsqueda constante de oportunidades de mejora*
- *Mejorar continuamente significa tener en mente que todo lo que hoy hacemos bien, mañana puede ser mejorado*

Tender a una Mejora Continua no quiere decir que lo que hoy se esté haciendo no es lo correcto, sino que siempre existirán necesidades de cambios, por una nueva exigencia del cliente, cambios en las normativas que rigen la actividad de la empresa, aparición de nuevas tecnologías, etc.

## NORMA ISO 9001:2015 – Gestión de la Calidad

### ¿Qué es y para qué sirve?

A medida que las organizaciones crecen se van presentando necesidades específicas relacionadas con dicho crecimiento. Las mismas están tienen que ver con un mayor ordenamiento de sus procesos, mantener en el tiempo la calidad de nuestro servicio, mantener en el tiempo los programas de mejora, demostrar al cliente el nivel de confiabilidad alcanzado, entre otras necesidades. La norma de calidad ISO 9001 busca satisfacer estas necesidades a través de *la mejora de los procesos, la registración de las tareas que se realizan, la planificación de objetivos, la identificación de los riesgos del negocio, la participación de todas las personas involucradas, el control de las tareas y resultados, y la mejora permanente de todo el sistema de gestión.*

***De esta manera aseguramos a nuestro cliente la calidad de los procesos de prestación de servicios.***

Algunas de las **ventajas** de contar con una certificación ISO 9001 son:

- Cumplir con requerimientos impuestos por el cliente*
- Disponer de personal competente para cada tarea*
- Diferenciarse de la competencia*
- Reducción de los costos de no Calidad o ineficiencia.*

La Norma ISO 9001 implica:

- Que se cumpla con los requisitos que surgen de las normas*
- Que exista el mayor nivel de previsibilidad en las acciones*
- Que exista compromiso interno y externo por parte de toda la empresa*

Dichos **REQUISITOS** consisten en lo siguiente:

- *Conocer la Política de la Calidad o Integrada.*
- *Implementar los Procedimientos, Instructivos y Formularios que se hayan definido.*
- *Evaluar la gestión de los diferentes procesos a través de indicadores.*
- *Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.*
- *Llevar a cabo las tareas dentro del marco establecido por las diferentes normativas externas (leyes, decretos, resoluciones, convenios).*

De esta manera, hemos tratado de brindar los conocimientos básicos para entender la utilidad de la Norma ISO 9001. Pero, realmente se finalizará de comprender dicha utilidad en la medida que cada integrante de la empresa ponga en práctica su parte en el Sistema de Gestión, el cual depende del accionar de cada uno de nosotros.

## NORMA ISO 14001 – Gestión Ambiental

### **¿Qué es y para qué sirve?**

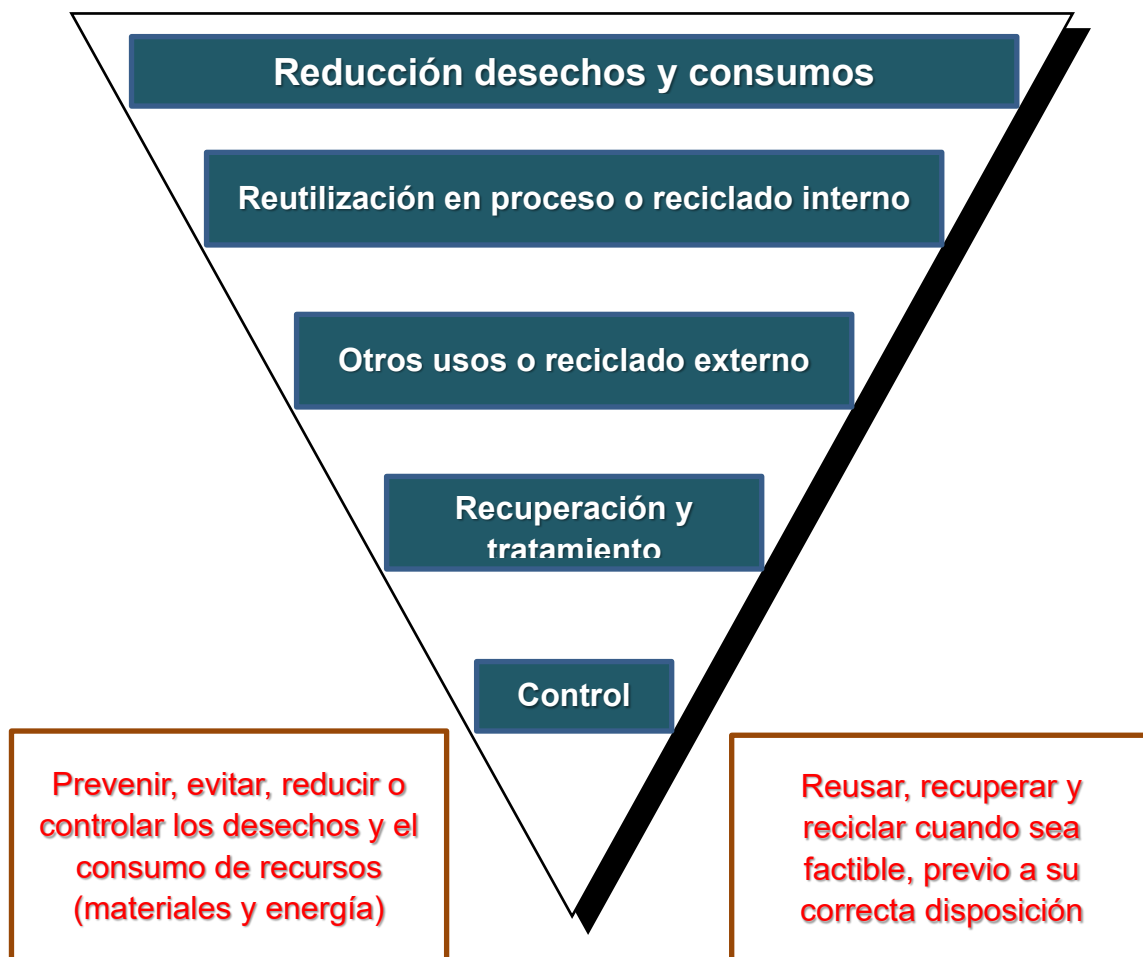
La Norma ISO 14001 especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión ambiental para permitir que cada organización formule su política y sus objetivos teniendo en cuenta los **requisitos legales y la información relativa a los impactos ambientales significativos**.

Se aplica a aquellos **aspectos o peligros ambientales** que la organización pueda controlar y sobre los cuales pueda esperarse tenga influencia.

Los PRINCIPIOS de una GESTION AMBIENTAL, entre otros, son los siguientes:

- Que una de las prioridades sea el cuidado del medio ambiente.
- Tener un diálogo permanente con las partes involucradas en el cuidado del ambiente.
- Identificar los requerimientos legales y cumplirlos.
- Comprometerse a emplear prácticas de protección ambiental.
- Evaluar el desempeño ambiental de la empresa.

## COMPROMISO DE PREVENCIÓN

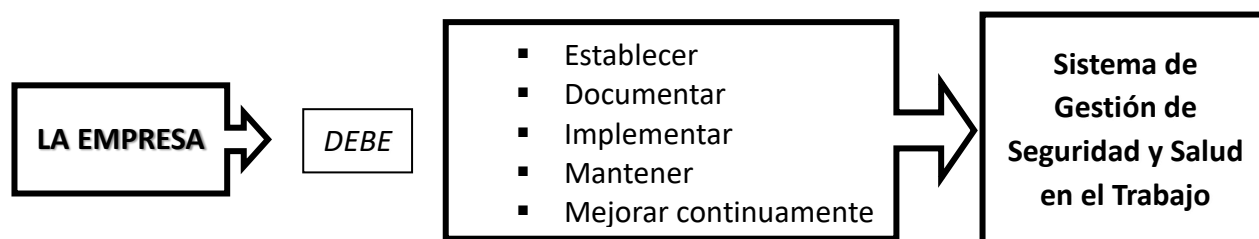


## NORMA ISO 45001 – Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

### ¿Qué es y para qué sirve?

La Norma ISO 45001 especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de seguridad y salud en el trabajo, para permitir que cada organización **formule su política y sus objetivos teniendo en cuenta los requisitos legales y la información relativa a los riesgos hacia los trabajadores y el resto de las personas que ingresan a la empresa.** Los objetivos son:

- **Eliminar o minimizar los riesgos para los empleados y otras partes interesadas** que puedan estar expuestas a riesgos de seguridad y salud en el trabajo asociados con sus actividades.
- **Tener políticas hacia el personal** que estén orientadas hacia la prevención de los riesgos en el puesto de trabajo y también de las enfermedades que éstos puedan tener, priorizando su salud.
- 



Todos somos parte del Sistema de Gestión de nuestra empresa, el cual brinda como resultado la satisfacción de nuestros clientes y las partes involucradas en dicho sistema.